

SI-CO-005-15-1 Kundenbetreuung aus dem Home Office

SEMINARBESCHREIBUNG

Die bundesweiten Corona-Maßnahmen haben nicht nur Messeauftritte und Außendienst nahezu zum Erliegen gebracht. Um die Verbreitung des neuartigen Coronavirus zu verlangsamen, wurde innerhalb weniger Wochen auch das Tagesgeschäft in der Kundenbetreuung überwiegend ins Home Office verlagert. Um auch in Krisenzeiten erfolgreiche Akquise und Kundenbindung zu betreiben, zählt nun vor allem eines: Strategische Kommunikation. So können Akquise und Support, After Sales Management und Key Account Management zwar aufgrund des Kontaktverbots aktuell keine Kundentermine vor Ort wahrnehmen, bleiben aber telefonisch, per Fernwartung oder in Videokonferenzen erreichbar. Was als Notlösung in der Krise beginnt, kann sich jedoch zu einer Chance entwickeln, die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen voranzutreiben und neue Formen der Kundenkommunikation zu erproben. Unser Beratungsangebot „Kundenbetreuung aus dem Home Office“ begleitet Sie und Ihre Mitarbeiter auf diesem Weg.

Lernen Sie, das Home Office für Kundenbetreuung und Akquise zu nutzen!

Mit unserer Unternehmensberatung zum Thema „Kundenbetreuung aus dem Home Office“ unterstützen wir Sie dabei, die Kundenkommunikation aus dem Home Office professionell und DSGVO-konform zu gestalten. Gemeinsam mit unseren Experten evaluieren Sie, wie von der Neukundenakquise bis zur Bestandskundenpflege die einzelnen Aufgabenbereiche der Kundenbetreuung in Ihrem Unternehmen ins Home Office verlagert werden können. Neben dem Kundentelefonat und der Videokonferenz erkunden Sie dabei auch Social Media als Weg, um Ihre Zielgruppen zu erreichen und trotz Social Distancing Kundennähe zu vermitteln. Um Ihnen und Ihren Mitarbeitern den Einstieg in die Kundenbetreuung im Home Office zu erleichtern, erstellen Sie außerdem persönliche Gesprächsleitfäden - für ebenso zielführende wie taktvolle Kundentelefonate in der Corona-Krise.

Förderungen für Ihre Unternehmensberatung:

Sie können dieses Beratungsangebot durch das [neue BAFA-Förderprogramm „Förderung unternehmerischen Know-hows“](#) zu 100% finanzieren. Da Kundenbetreuung im Home Office einen großen Schritt auf dem Weg zur Digitalisierung von Arbeitsprozessen darstellt, können Sie alternativ auch das [das Förderprogramm „go-digital“](#) in Anspruch nehmen. Wir zeigen Ihnen gern, welche Förderung sich für Ihr Unternehmen am besten eignet - und [übernehmen natürlich auch die Antragstellung für Sie](#).

SEMINARINHALTE

Grundlagen der Kundenbetreuung und Akquise

- > Welche Ziele hat das Unternehmen - welche Ziele habe ich persönlich?
- > Kundenzufriedenheit sicherstellen und steigern
- > Proaktive oder reaktive Kundenbearbeitung?
- > Zielgruppenanalyse für die Akquise
- > Was ist Customer Relationship Management (CRM)?
- > Kundensegmentierung und -kategorisierung

Effizientes Arbeiten im Home Office

- > Selbstmotivation und Mitarbeitermotivation
- > Arbeitsplatzgestaltung und Zeitmanagement im Home Office
- > Teamarbeit aus der Ferne: Videokonferenzen und Tools zur Koordination

Kundenbetreuung aus dem Home Office

- > Home Office statt Kundenbetreuung vor Ort: Vor- und Nachteile
- > Neukundenakquise aus dem Home Office
- > Rechtliche Aspekte: Datenschutz nach DSGVO im Home Office
- > Professionelle Kundentelefonate führen

- > Entwicklung eines individuellen Gesprächsleitfadens
- > Krisensicherer Small Talk: Gesprächsthemen für die Corona-Krise
- > Die Bedeutung von Social Media
- > Nähe trotz Distanz: Angebot für Kunden erlebbar machen

UNSERE SEMINARMETHODEN

	 Öffentliches Seminar	 Individual Seminar	 Inhouse Seminar
Dauer	2 Tage	1 Tag	Nach Absprache
Teilnehmerkreis	Offene Gruppe	Einzelcoaching	Firmenschulung
Garantierte Durchführung*	✓	✓	✓
Bundesweit verfügbar	✓	✓	✓
Monatlich buchbar	✓	✓	✓
Personalisiertes Zertifikat	✓	✓	✓
Mittags- und Pausenverpflegung vor Ort	✓	✓	
Professionelle Seminarunterlagen	✓	✓	✓
Bei Ihnen vor Ort (optional ohne Aufpreis)		✓	✓
Berücksichtigung Ihres Wunschtermins		✓	✓
Persönliches Vorgespräch zum Dozenten		✓	✓
Schwerpunkt liegt auf Ihrer Branche		✓	✓
Individuelle Seminarinhalte		✓	✓
Höchste Diskretion und Datenschutz		✓	✓
Persönliche Nachbetreuung		✓	✓
Einplanung Ihrer Vorgaben zur Seminardauer			✓

* Wir garantieren eine Durchführung unserer öffentlichen Seminare bereits ab einer Mindestteilnehmerzahl von 2 Personen. Nähere Informationen zu den kommenden Garantieterminen erhalten Sie nach Auswahl des Ortes.

> Öffentliche Seminare / 1.310,00 € netto zzgl. MwSt.

Große Auswahl praxisnaher Themen im gesamten Bundesgebiet

Ideal geeignet für mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens, sowie für Privatkunden, die sich selektiv weiterbilden möchten. Ihnen stehen monatlich **über 160 Seminare an 12 Lernumgebungen** im gesamten Bundesgebiet zur Auswahl.

> Individuelle Seminare / 1.310,00 € netto zzgl. MwSt.

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität im Einzelcoaching

Unsere effektivste Lernmethode, da der **Fokus während eines Seminartages ausschließlich auf einer Person** liegt. Es werden nur Themen behandelt, die im Vorfeld mit Ihnen definiert wurden. Sie können zudem **selbst festlegen, wann und wo das Seminar realisiert werden soll. Unabhängig von Ihrer Auswahl, bleibt die Seminargebühr unverändert.**

> Inhouse-Seminare / Preis auf Anfrage

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität für Ihr Unternehmen

Optimal für Unternehmen, die Ihren Mitarbeitern gezielte Trainings anbieten möchten. Es werden nur Themen behandelt, die im Vorfeld mit Ihnen definiert wurden. Jedes Angebot wird **individuell auf die Anforderungen Ihres Unternehmens** hin kalkuliert.

Falls Sie Fragen haben oder weitere Informationen Wünschen zögern Sie nicht uns zu kontaktieren.

Telefon: +49 (0)89 89559805

Telefax: +49 (0)89 87577306

eMail: kontakt@SEMINAR-INSTITUT.de

www.seminar-institut.de